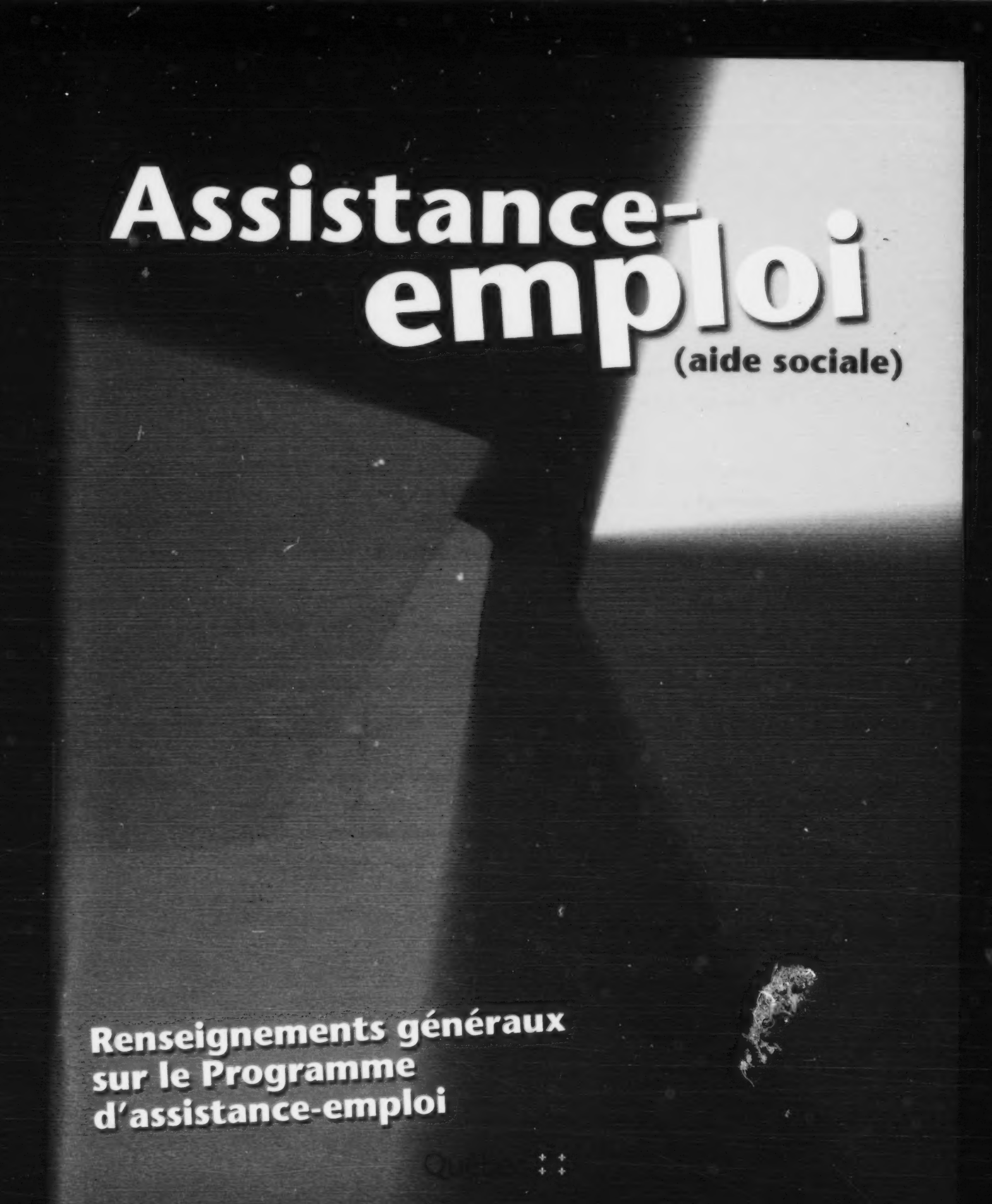
Assistance-emploi

(aide sociale)



Renseignements généraux sur le Programme d'assistance-emploi

LA COLLECTION « ASSISTANCE-EMPLOI »

Cette brochure est un document d'information générale sur l'aide financière de dernier recours. Appelée familièrement « aide sociale », cette aide est versée dans le cadre du Programme d'assistance-emploi.

Disponible dans les centres locaux d'emploi (CLE), la brochure contient les renseignements généraux sur les différents volets relatifs à l'assistance-emploi, tels que les étapes d'une demande d'aide, les prestations spéciales, les mécanismes de révision d'une décision, l'aide aux familles et l'aide à l'emploi.

En complément à cette brochure, plusieurs dépliants et mini-brochures traitant de sujets plus spécifiques du Programme d'assistance-emploi sont également proposés dans les CLE.

Mise en garde

Cette brochure est un document d'information générale. Elle ne peut pas être utilisée pour interprétation légale ou juridique et ne remplace pas les dispositions des lois et règlements visés. Les renseignements qu'elle contient sont à jour en date de **mai 2005**.

ISBN : 2-550-47421-x
Dépôt légal : Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2006

TABLE DES MATIÈRES

L'AIDE DU PROGRAMME D'ASSISTANCE-EMPLOI 5

1

LA DEMANDE DE PRESTATIONS D'ASSISTANCE-EMPLOI 5
Où vous adresser? 5
Pour être admissible 5
Les étapes d'une demande de prestations 6

LE MONTANT DE LA PRESTATION 8
La prestation = la différence entre les besoins reconnus et vos ressources 8
L'évaluation des besoins reconnus 8
L'évaluation de vos ressources : 9
La présence d'une conjointe ou d'un conjoint 10
La contribution parentale 10
L'aide financière accordée 11
La solidarité familiale 14
L'aide « conditionnelle » 14

LE VERSEMENT DE LA PRESTATION 14
Le dépôt direct ou le chèque mensuel 14
La déclaration mensuelle 15
Le carnet de réclamation 15

LES PRESTATIONS SPÉCIALES 17

2

UNE AIDE ADDITIONNELLE : LES PRESTATIONS SPÉCIALES 17
Qu'est-ce qu'une prestation spéciale? 17
Comment obtenir une prestation spéciale? 17
Les frais sont-ils remboursés au complet? 18

LES BESOINS COUVERTS PAR UNE PRESTATION SPÉCIALE 18
Les médicaments prescrits 18
Les soins dentaires 19
Les prothèses dentaires 19
L'examen des yeux 19
Les lunettes et les lentilles cornéennes (verres de contact) 20
La grossesse 20
L'allaitement 20
L'achat de préparations lactées 21
Les orthèses, les prothèses, l'équipement et les accessoires pour préserver la santé et la sécurité 21
Les transports médicaux et les frais de séjour 22
Des besoins particuliers liés à la santé 22
Les frais scolaires 22
Des frais funéraires 23
Des situations particulières 23

DROITS, OBLIGATIONS, RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES 25

3

LES OBLIGATIONS DU MINISTÈRE 25

LES DROITS ET LES OBLIGATIONS DES PRESTATAIRES 26
Vos droits 26
Vos obligations 27

LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS 28

LA DEMANDE DE RÉVISION D'UNE DÉCISION 29

LA FORMULATION D'UNE PLAINTE 30

L'ÉCHANGE DE RENSEIGNEMENTS ENTRE LE MINISTÈRE ET D'AUTRES ORGANISMES POUR L'ADMINISTRATION DU PROGRAMME D'ASSISTANCE-EMPLOI 30

LE REMBOURSEMENT D'UN MONTANT DANS LE CADRE DU PROGRAMME D'ASSISTANCE-EMPLOI 33

4

LE REMBOURSEMENT D'UN MONTANT : UNE QUESTION D'ÉQUITÉ 33

POUR ÉVITER D'AVOIR UN MONTANT À REMBOURSER 33

LE REMBOURSEMENT D'UNE RÉCLAMATION 34
Les façons de rembourser ou de recouvrer un montant 34
Les frais liés au remboursement d'une réclamation 34

LA SOLIDARITÉ DE LA RÉCLAMATION 35

EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION 35

L'ASSISTANCE-EMPLOI ET LA FAMILLE 37

CONJOINTS, FAMILLE, ENFANTS À CHARGE 37
Conjoints 37
Famille 37
Enfants à charge 38

SI VOUS AVEZ DES ENFANTS À CHARGE 38
Pour les enfants âgés de moins de 18 ans 39
Pour les enfants âgés de 18 ans et plus 39

SI VOUS RECEVEZ UNE PENSION ALIMENTAIRE 40
Si vous ne recevez pas la pension alimentaire qui vous est due 40
Si votre pension alimentaire est annulée ou réduite rétroactivement 40

DES PRESTATIONS SPÉCIALES POUR LA FAMILLE 40

L'AIDE FINANCIÈRE ET LES CONJOINTS 40
L'ajout d'une conjointe ou d'un conjoint 40
Lorsque les conjoints se séparent 41
41

L'ASSISTANCE-EMPLOI ET L'AIDE À L'EMPLOI 43

SOLIDARITÉ JEUNESSE : UNE SOLUTION DE RECHANGE À L'ASSISTANCE-EMPLOI 43
À qui s'adresse Solidarité jeunesse? 43
Un plan d'action personnalisé 43
Une participation pendant une année 44
L'aide financière 44
Pour en savoir plus 44

LES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI POUR LES PRESTATAIRES DE L'ASSISTANCE-EMPLOI 44
Les services d'aide à l'emploi 44
Les mesures d'aide à l'emploi 45
Le Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi 45
Le soutien du revenu 45
Pour en savoir plus sur les services publics d'emploi 46

PLACE À L'EMPLOI 46
Un soutien structuré et un suivi personnalisé 46

MA PLACE AU SOLEIL 47

ANNEXE : QUELQUES EXPRESSIONS À CONNAÎTRE 49

POUR PLUS DE RENSEIGNEMENTS 54

L'AIDE DU PROGRAMME D'ASSISTANCE-EMPLOI

LA DEMANDE DE PRESTATIONS D'ASSISTANCE-EMPLOI

Où vous adresser.

Le centre local d'emploi (CLE) est la porte d'entrée pour faire une demande de prestations d'assistance-emploi et pour obtenir l'information nécessaire sur ce sujet.

Le CLE offre des services publics d'emploi et des services de solidarité sociale, notamment dans le cadre du Programme d'assistance-emploi.

Il y a plus de 150 CLE répartis dans tout le Québec. Pour connaître le nom et l'adresse de votre CLE, vous pouvez communiquer avec le Bureau des renseignements et plaintes du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, aux numéros indiqués à la fin de cette brochure. Vous pouvez également consulter le site Internet du Ministère à l'adresse suivante: www.mess.gouv.qc.ca.

Pour être admissible

Pour être admissible à l'aide du Programme d'assistance-emploi, vous devez répondre aux critères d'admissibilité fixés par la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale et le Règlement sur le soutien du revenu, entre autres :

- démontrer que vos ressources (argent, biens, gains, avantages et revenus) sont égales ou inférieures aux montants fixés par règlement;

  et

- résider au Québec;

  et

- être un adulte âgé de 18 ans et plus

  ou,

  si vous êtes une personne âgée de moins de 18 ans, être ou avoir été mariée ou être parent d'un enfant à charge.

Lorsque vous déposez votre demande de prestations, vous pouvez obtenir des renseignements sur les situations particulières et sur les cas d'exception pour lesquels le Programme d'assistance-emploi peut également vous aider.

Les étapes d'une demande de prestations

La formulation de votre demande

Pour soumettre une demande d'aide dans le cadre du Programme d'assistance-emploi, vous devez d'abord remplir le formulaire *Demande de services*, que vous obtiendrez en vous présentant directement dans un CLE. Ce formulaire permet de recueillir toute l'information nécessaire concernant votre identité, votre lieu de résidence, votre scolarité, les emplois recherchés et les expériences de travail. Chacun des deux adultes d'une famille doit remplir un formulaire.

Si vous souhaitez également demander une aide financière, vous devez remplir le formulaire *Annexe I - Demande de prestations d'assistance-emploi*. Un seul formulaire par famille est nécessaire à l'étude de votre demande. Vous devez y inscrire tout renseignement ayant trait à votre situation familiale, votre avoir liquide, vos biens, vos revenus et dettes.

Une personne qui demande une aide financière parce que son état de santé ne lui permet pas de travailler est dirigée directement vers les services de solidarité sociale.

Vous remplissez les formulaires en y inscrivant **tous les renseignements demandés**. N'hésitez pas à faire appel au personnel du CLE si vous avez des difficultés à remplir vos formulaires.

Vous devez joindre à votre formulaire dûment rempli et signé tous les documents nécessaires à l'évaluation de votre demande. Par exemple :

- votre certificat de naissance et celui de chaque membre de votre famille;
- des documents concernant votre avoir liquide, vos biens et vos revenus, tels que :
  - talons de paie,
  - preuve de cessation d'emploi,
  - preuve de résidence (bail, acte de propriété de la résidence...),
  - relevés de taxes municipales,
  - livrets de banque ou relevés mensuels (mis à jour à la date de votre demande ou le plus récemment possible).

D'autres documents peuvent vous être demandés relativement à votre situation personnelle, familiale ou financière. Votre agente ou votre agent du CLE vous en informera, s'il y a lieu. Un délai vous est accordé pour compléter votre dossier si cela est nécessaire.

Votre sigtnature sur ces documents constitue une **déclaration solonelle**.

Des relevés bancaires à jour

Lorsque vous faites une demande d'aide dans le cadre du Programme d'assistance-emploi ou si vous êtes déjà prestataire, il est important que vous ayez des relevés bancaires à jour et que vous les conserviez sur une longue période, idéalement douze mois. Vous aurez ainsi un relevé à jour si l'agente ou l'agent du CLE vous en fait la demande. De plus, vous éviterez ainsi de payer les frais qu'exige l'institution financière pour vous fournir la copie d'un relevé bancaire perdu ou détruit.

L'entrevue

L'entrevue se déroule en deux volets. Le premier consiste en une entrevue d'évaluation, au cours de laquelle une agente ou un agent d'aide :

- dresse avec vous un bilan de votre situation face au marché du travail au regard des quatre domaines suivants : vos choix professionnels, l'acquisition de compétences, la recherche d'emploi, de même que l'insertion et le maintien en emploi;
- évalue vos capacités à entreprendre une démarche d'emploi;
- vous oriente vers la recherche d'emploi, lorsque vous pouvez travailler;
- vous dirige vers les mesures et services d'emploi, lorsque vous pouvez entreprendre des démarches de développement d'employabilité et que vous ne pouvez travailler;
- évalue la recevabilité de votre demande d'aide financière si vous avez rempli le formulaire *Annexe 1 – Demande de prestations d'assistance-emploi.*

Puis, si vous avez effectué une demande de prestations d'assistance-emploi et qu'elle est jugée recevable, un agent d'aide vous rencontrera dans une entrevue d'attribution afin :

- d'évaluer votre admissibilité à une aide financière;
- de vous renseigner sur les obligations du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale à votre égard ;
- de vous renseigner sur vos droits et obligations liés à votre admissibilité;
- de vous informer sur les services disponibles et vous dirige, au besoin, vers diverses ressources du milieu (banque alimentaire).

La décision

Lorsque l'agente ou l'agent a en main tous les documents requis et les renseignements nécessaires pour déterminer votre admissibilité au Programme d'assistance-emploi, vous recevez par la poste un **avis de décision** vous indiquant si vous êtes admissible ou non à une prestation d'assistance-emploi.

Si vous êtes admissible à l'assistance-emploi, l'avis précise le montant d'aide alloué pour le mois suivant votre demande, le nom de l'agente ou de l'agent responsable de votre dossier de même que l'aide pouvant vous être accordée, selon certaines modalités applicables, pour le mois de votre demande. L'avis indique également les motifs de la décision.

Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision rendue, vous pouvez demander des explications à votre agente ou à votre agent sur les raisons de cette décision. Vous pouvez également demander la révision de cette décision dans les 90 jours suivant la réception de l'avis de décision.

Pour plus de renseignements sur la demande de révision d'une décision, consultez la mini-brochure *La révision d'une décision*, disponible dans les CLE.

LE MONTANT DE LA PRESTATION

La prestation = la différence entre les besoins reconnus et vos ressources

L'aide financière accordée dans le cadre du Programme d'assistance-emploi correspond à la différence entre les besoins de base reconnus par la Loi et par le Règlement et les ressources dont vous disposez ou qui peuvent être comptabilisées (argent, biens, revenus, etc.).

Par ailleurs, au moment d'évaluer vos besoins et vos ressources, d'autres éléments sont considérés, comme la composition de votre famille (adulte seul ou couple) et la contribution parentale.

La prestation régulière mensuelle est versée d'avance pour le mois en cours et le montant est calculé, sauf exception, en fonction de votre situation du mois précédent. C'est ce qu'on appelle « l'antériorité du déficit ». Par exemple, la prestation mensuelle versée le 1er mai couvre ce mois. Cependant, si vous obtenez un gain financier au cours de ce mois de mai, ce revenu sera considéré dans le calcul du montant de votre prestation mensuelle de juin.

L'évaluation des besoins reconnus

Les besoins reconnus sont ceux que le Programme d'assistance-emploi reconnaît comme essentiels et pour lesquels une prestation de base est déterminée par règlement. Cette prestation peut varier si vous êtes un adulte seul ou un couple.

Peut s'ajouter à la prestation de base une aide financière complémentaire si par exemple :

- vous avez des contraintes à l'emploi;
- vous avez droit à un crédit pour la taxe de vente du Québec (TVQ);
- vous avez des enfants à votre charge;
- vous vivez une situation particulière pour laquelle l'assistance-emploi peut verser une prestation spéciale;
- vous avez un besoin particulier pour lequel l'assistance-emploi peut verser une prestation spéciale.

L'évaluation de vos ressources

Pour déterminer votre admissibilité à l'assistance-emploi et établir le montant de votre prestation, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale évalue l'ensemble des ressources dont vous disposez. Plusieurs types de ressources sont évalués : vos ressources en argent (avoir liquide), la valeur de vos biens, vos revenus, gains et avantages.

De plus, si vous êtes un adulte seul et que le Ministère juge que vous avez droit à une aide financière de vos parents (contribution parentale), il tient compte du revenu d'un ou des deux parents dans l'évaluation de votre admissibilité à l'assistance-emploi et du montant de votre prestation.

Par ailleurs, au moment de l'évaluation de votre admissibilité à l'assistance-emploi et pour le calcul de votre prestation, une partie de vos ressources peut faire l'objet d'une exclusion. Certaines situations particulières peuvent également être considérées.

Vos ressources en argent

Vos ressources en argent (avoir liquide) sont les sommes que vous avez en main ou que vous possédez dans un compte de banque et vos actifs négociables à court terme, tels que dépôts à terme, obligations ou actions. Ces ressources sont considérées pour établir votre admissibilité au Programme d'assistance-emploi et pour déterminer le montant de prestation qui vous sera accordé. Si le montant de votre avoir liquide dépasse les exemptions permises par règlement, cela entraîne un refus ou une diminution de l'aide financière accordée.

Pour plus de renseignements concernant l'évaluation de vos ressources en argent, consultez la mini-brochure *Le Programme d'assistance-emploi et l'avoir liquide*, disponible dans les CLE.

La valeur de vos biens

La valeur de vos biens est considérée pour déterminer votre admissibilité à l'assistance-emploi. C'est le cas entre autres pour les immeubles (résidence, chalet, terrain, etc.) ainsi que pour les véhicules (automobile, motoneige, etc.) que vous possédez. Si leur valeur dépasse les exemptions permises par règlement selon le type de bien, cela entraîne un refus ou une diminution de l'aide financière accordée.

En général, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale tient compte de la valeur marchande d'un bien. Toutefois, un bien immobilier est considéré selon son évaluation municipale uniformisée.

Vos revenus

Vos revenus sont également considérés pour déterminer votre admissibilité à l'assistance-emploi ainsi que le montant de votre prestation. Ces revenus peuvent provenir entre autres d'un emploi, d'une pension alimentaire (voir les explications à la page 40), d'une rente de la Régie des rentes du Québec (RRQ), de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) ou de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).

Cependant, si vous recevez des allocations d'aide à l'emploi ou des allocations de soutien versées par un tiers et reconnues par le Ministère, une partie seulement de ces revenus sera prise en compte pour calculer le montant de votre prestation; l'autre partie de ces revenus est exclue du calcul.

La présence d'une conjointe ou d'un conjoint

Si vous vivez avec une conjointe ou un conjoint, les ressources de cette personne sont prises en compte dans l'évaluation du montant de votre prestation. Dans le cadre du Programme d'assistance-emploi, si vous cohabitez avec une personne, le Ministère considère que vous vivez en couple, selon la définition de conjoint inscrite dans la Loi.

La contribution parentale

Lorsqu'une personne demande une prestation d'assistance-emploi, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale évalue si cette personne doit recevoir une contribution financière de ses parents pour subvenir à ses besoins. Cette « contribution parentale » s'applique quand la personne ne démontre pas son indépendance.

Le Ministère considère qu'une personne a démontré son indépendance si, entre autres, elle a occupé un emploi rémunéré à plein temps pendant deux ans, si elle est ou a été mariée, si elle a ou a déjà eu un enfant à sa charge, ou si elle possède un diplôme universitaire de premier cycle.

L'aide financière accordée

La prestation de base

La prestation de base est une aide financière versée à un adulte seul ou à une famille afin de combler certains de leurs besoins reconnus par règlement dans le cadre du Programme d'assistance-emploi.

Les besoins des enfants mineurs sont généralement couverts par le Soutien aux enfants de la RRQ et par la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) du gouvernement fédéral.

Si la famille comprend des enfants majeurs considérés comme étant à la charge des parents, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale lui accorde une aide financière additionnelle, puisque les besoins de ces enfants ne sont pas couverts par le Soutien aux enfants ni par la PFCE.

Les allocations pour contraintes à l'emploi

Il existe trois types d'allocations pour contraintes à l'emploi : l'allocation pour contraintes temporaires à l'emploi, l'allocation pour contraintes sévères à l'emploi et l'allocation mixte.

L'allocation pour contraintes temporaires à l'emploi

Cette allocation est généralement accordée si, entre autres, la personne remplit l'une ou l'autre des conditions suivantes :

- Elle démontre, au moyen d'un rapport médical, que son état physique ou mental l'empêche, pour une période d'au moins un mois, de réaliser une activité liée à une démarche d'intégration ou de réintégration à l'emploi;
- Elle est enceinte d'au moins 20 semaines; elle doit faire la demande de cette prestation et produire un rapport médical ou une attestation écrite par une sage-femme;
- Elle garde un enfant à sa charge âgé de moins de 5 ans au dernier 30 septembre ou un enfant qui a 5 ans à cette date, mais pour lequel aucune place en classe maternelle à temps plein n'est disponible;
- Elle garde un enfant à sa charge âgé de 5 ans et plus qui reçoit l'allocation pour enfant handicapé de la Régie des rentes du Québec;
- Elle est âgée de 55 ans ou plus et demande cette allocation;

- Elle procure des soins constants à une personne dont l'autonomie est réduite de façon significative à cause de son état physique ou mental;
- Elle est responsable d'une ressource de type familial (résidence d'accueil ou famille d'accueil) reconnue en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux;
- Elle est un adulte responsable d'un foyer d'accueil lié par contrat de services avec le ministère de la Sécurité publique et doit agir à ce titre à l'égard d'une personne qui est tenue d'y loger;
- Elle est victime de violence et est hébergée dans une maison pour victimes de violence;
- Elle est placée en résidence d'accueil;
- Elle est prise en charge par une ressource intermédiaire.

L'allocation pour contraintes sévères à l'emploi

Cette allocation est accordée à la personne qui démontre, au moyen d'un rapport médical, que son état physique ou mental est affecté de façon significative, pour une durée permanente ou indéfinie, et que, pour cette raison et considérant ses caractéristiques socioprofessionnelles, elle présente des contraintes sévères à l'emploi.

L'allocation mixte

Un couple peut obtenir l'allocation mixte lorsque les deux adultes ont des contraintes à l'emploi ou lorsque l'un des deux adultes a une contrainte temporaire ou sévère à l'emploi. Par exemple, l'un des deux adultes a des contraintes temporaires à l'emploi, alors que l'autre montre des contraintes sévères à l'emploi.

Un dépliant sur les montants de prestation

Pour connaître les montants de la prestation de base et des allocations pour contraintes à l'emploi, consultez le dépliant *Nouveaux montants de prestation-adultes de l'assistance-emploi*, disponible dans les CLE.

Les ajustements pour enfants à charge

Ajustements pour enfants à charge mineurs

Généralement, une famille prestataire avec enfants à charge mineurs reçoit les montants maximaux du Soutien aux enfants de la RRQ et du Supplément de la prestation nationale pour enfants (SPNE) du gouvernement fédéral.

Une famille prestataire qui ne reçoit pas ces montants peut obtenir de l'assistance-emploi un montant appelé « ajustement ». Ce montant comble en partie la différence entre les montants versés du Soutien aux enfants et du SPNE et ceux qui sont effectivement alloués par l'ajustement maximal prévu pour cette famille.

Ajustements pour enfants à charge majeurs

Les besoins des enfants à charge majeurs (18 ans et plus) des familles prestataires ne sont pas couverts par le Soutien aux enfants ni par le SPNE. Le Ministère verse donc à ces familles une aide financière additionnelle assurant la couverture des besoins essentiels de ces enfants s'ils sont aux études.

L'ajustement pour la taxe de vente du Québec

En plus de la prestation de base, des allocations pour contraintes à l'emploi et des ajustements pour enfants à charge, vous recevez le crédit d'impôt pour la taxe de vente du Québec (TVQ) du ministère du Revenu du Québec.

Les prestations spéciales

Les prestations spéciales sont des montants d'aide financière qui servent à couvrir certains besoins particuliers dont les coûts ne sont considérés ni dans la prestation de base, ni dans les allocations pour contraintes à l'emploi, ni dans les ajustements. Pour en bénéficier, vous devez d'abord en faire la demande et obtenir l'autorisation du CLE avant de faire l'achat du bien ou du service, car ces prestations sont versées selon certaines conditions d'admissibilité.

Les prestations spéciales concernent particulièrement des besoins liés à la santé et à des événements imprévus, par exemple un sinistre, un incendie ou un décès. Pour plus de renseignements sur les prestations spéciales, consultez la section 2, « Les prestations spéciales ».

La solidarité familiale

Le montant de la prestation mensuelle est réduit lorsque l'adulte seul ou un membre adulte de la famille partage le logement avec son père ou sa mère. Cependant, cette réduction ne s'applique pas, entre autres, si :

- le père ou la mère est également prestataire de l'assistance-emploi;
- l'adulte seul ou l'adulte membre de la famille présente des contraintes sévères à l'emploi;
- la famille est monoparentale;
- l'adulte seul ou l'adulte membre de la famille démontre que le père ou la mère avec qui il cohabite reçoit le montant maximal du supplément de revenu mensuel garanti en vertu de la Loi sur la sécurité de la vieillesse.

L'aide « conditionnelle »

L'aide conditionnelle est une aide financière temporaire et remboursable de l'assistance-emploi versée à une personne adulte ou à une famille dans un contexte particulier. Cette aide est accordée entre autres lorsque la personne ou la famille est en attente de sommes d'argent auxquelles elle peut avoir droit (p. ex. : argent à venir de la CSST, de la RRQ, de la SAAQ, etc.). Cette aide doit toutefois être remboursée au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale si l'adulte ou la famille obtient les sommes attendues, et ce, dès leur réception.

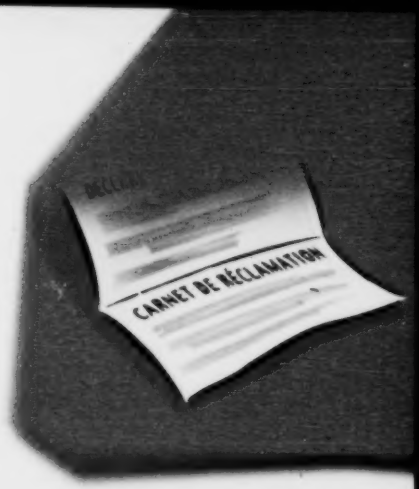
LE VERSEMENT DE LA PRESTATION

Le dépôt direct ou le chèque mensuel

La prestation d'assistance-emploi est généralement versée le premier jour du mois. Elle est déposée sur demande directement dans votre compte de banque ou expédiée par la poste. Le dépôt direct a l'avantage d'éviter le risque de perte ou de vol de votre chèque ou de retard dans le versement de votre prestation.

Si vous désirez vous prévaloir du dépôt direct, vous remplissez le formulaire prévu à cet effet, disponible dans les CLE et auprès de votre institution financière.

En même temps que l'avis de dépôt ou le chèque, vous recevez un formulaire de déclaration mensuelle et un carnet de réclamation (carte-médicaments).



Pour obtenir plus de renseignements sur le dépôt direct, consultez le dépliant sur ce sujet, disponible dans les CLE.

La déclaration mensuelle

C'est un formulaire sur lequel vous avez l'obligation d'indiquer tout changement survenant dans votre situation familiale, financière ou autre. De façon générale, vous devez remplir ce formulaire et le retourner à votre CLE dès qu'un changement survient ou au plus tard le 15 de chaque mois.

Le Ministère peut ainsi traiter vos renseignements à temps pour ajuster le montant de votre prochaine prestation selon votre nouvelle situation. Cela vous évite entre autres de devoir rembourser un montant que vous avez reçu alors que vous n'y aviez pas droit. Par ailleurs, si un changement survient après l'envoi de votre déclaration mensuelle, vous devez en aviser votre CLE autrement.

Cependant, si vous ou votre conjointe ou votre conjoint recevez une allocation pour contraintes sévères à l'emploi, vous devez retourner ce formulaire seulement si vous avez un changement à déclarer.

Par ailleurs, si vous êtes une personne seule ou chef de famille monoparentale et que vous n'avez pas de contraintes sévères à l'emploi, vous pouvez faire votre déclaration mensuelle par téléphone. Pour en savoir plus, consultez le dépliant *La déclaration mensuelle par téléphone*, disponible dans les CLE.

Le carnet de réclamation

Le carnet de réclamation, appelé aussi « carte-médicaments », est un document qui vous permet d'obtenir, moyennant le paiement d'une franchise et d'une coassurance, certains médicaments prescrits par une ou un médecin (les prestataires avec contraintes sévères à l'emploi peuvent obtenir ces médicaments gratuitement). Il permet également de bénéficier de certains services, comme les examens de la vue et les soins dentaires.

Le carnet de réclamation est accordé à la personne admise au Programme d'assistance-emploi. Il peut également être délivré, à certaines conditions, à un adulte qui obtient un emploi ou qui participe à une mesure active d'Emploi-Québec ou à un adulte ou une famille à qui le Ministère ne verse pas de prestations d'assistance-emploi, mais dont les coûts liés aux médicaments sont élevés.

LES PRESTATIONS SPÉCIALES

2

UNE AIDE ADDITIONNELLE : LES PRESTATIONS SPÉCIALES

Qu'est-ce qu'une prestation spéciale?

Une prestation spéciale sert à couvrir certains frais liés à un besoin particulier (p. ex. : achat de lunettes) ou à une situation particulière (p. ex. : pertes subies à la suite d'un incendie) prévus au Règlement sur le soutien du revenu. Il existe plusieurs prestations spéciales.

Dans certains cas, vous avez à payer vous-même le coût du bien ou du service et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale vous rembourse directement. Pour d'autres situations, le Ministère ou la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) paie le fournisseur du bien ou du service et vous n'avez rien à débourser si les frais engagés ne dépassent pas les montants prévus au Règlement.

Comment obtenir une prestation spéciale?

Avant d'acheter un bien ou d'obtenir un service

- Vérifiez d'abord auprès de votre CLE si ce bien ou ce service est couvert par une prestation spéciale prévue au Règlement et si une autorisation écrite est requise.
- Vérifiez si les dépenses occasionnées pour ce bien ou ce service sont remboursées en totalité ou en partie.
- Vérifiez si la prestation spéciale vous est versée directement ou si elle est versée au fournisseur du bien ou du service obtenu. Dans certains cas, le paiement du bien ou du service s'effectue directement au fournisseur (p. ex. : les soins dentaires sont payés directement à la ou au dentiste par la RAMQ).

Certaines conditions à remplir

Fournir les documents requis

Lorsque vous demandez une prestation spéciale, vous devez fournir les documents nécessaires à l'évaluation de votre demande. Ces documents peuvent être, par exemple, une ordonnance d'une professionnelle ou d'un professionnel de la santé, un certificat médical ou une estimation des coûts d'un bien ou d'un service. Vous devez également fournir une preuve d'achat du bien ou du service afin d'obtenir un remboursement.

Obtenir l'autorisation du CLE

Sauf dans certaines situations précises, vous devez recevoir l'autorisation de votre agente ou de votre agent du CLE pour acheter un bien ou obtenir un service et bénéficier de la prestation spéciale.

Les frais sont-ils remboursés au complet?

En général, la prestation spéciale couvre le coût payé pour le bien ou le service. Cependant, elle ne peut pas dépasser les montants de remboursement indiqués au Règlement sur le soutien du revenu.

Par exemple, si le coût du bien acheté s'élève à 75 $, alors que le montant indiqué au Règlement pour ce bien est de 50 $, la prestation spéciale qui vous est versée pour rembourser votre achat est de 50 $ et vous devez payer la différence entre les deux montants.

LES BESOINS COUVERTS PAR UNE PRESTATION SPÉCIALE

Voici les principaux besoins couverts par une prestation spéciale. Pour savoir si un besoin, un bien ou un service non indiqués dans cette brochure sont visés par les prestations spéciales, communiquez avec votre agente ou votre agent du CLE.

Les médicaments prescrits

Le Régime d'assurance médicaments, administré par la RAMQ, prévoit que vous avez à débourser, pour le coût de vos médicaments prescrits, un montant maximal de **16,66 $ par mois**. L'excédent du coût des médicaments est payé directement à la pharmacienne ou au pharmacien par la RAMQ.

À cette fin, vous devez présenter, à la pharmacie, le carnet de réclamation que vous recevez chaque mois ou votre carte d'assurance maladie.

Toutefois, vous n'avez aucun montant à payer au moment de l'achat de vos médicaments si vous recevez une allocation pour contraintes sévères à l'emploi.

Les soins dentaires

Pour recevoir ces soins gratuitement, y compris la réparation d'une prothèse dentaire, vous devez :

- être prestataire de l'assistance-emploi depuis au moins douze mois consécutifs;
- présenter à la clinique dentaire le carnet de réclamation sur lequel apparaît un « OUI » à la case « Soins dentaires ». Si le « OUI » n'apparaît pas, la date à laquelle vous pouvez recevoir ces soins gratuitement est indiquée sur le carnet.

Les frais liés aux soins dentaires sont payés directement à la ou au dentiste par la RAMQ.

Les prothèses dentaires

Pour obtenir ces prothèses, vous devez :

- être prestataire de l'assistance-emploi depuis au moins 24 mois consécutifs;
- obtenir un formulaire rempli par votre agente ou votre agent du CLE autorisant l'achat ou le remplacement de la prothèse dentaire.

Les frais liés aux prothèses dentaires sont payés directement à la ou au dentiste ou à la ou au denturologiste par la RAMQ selon la tarification en vigueur.

L'examen des yeux

Pour être admissible à cette prestation spéciale, vous devez être prestataire de l'assistance-emploi depuis au moins douze mois consécutifs.

Pour obtenir ces services gratuitement, vous devez présenter le carnet de réclamation sur lequel apparaît un « OUI » dans la section « Examen des yeux ». Si le « OUI » n'apparaît pas, la date à laquelle vous pouvez recevoir ce service gratuitement est indiquée sur le carnet.

Les frais liés à l'examen des yeux sont payés directement à l'optométriste ou à l'ophtalmologiste par la RAMQ. Notons, par ailleurs, que le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale peut payer un examen complet de la vue une fois tous les deux ans.

Les lunettes et les lentilles cornéennes (verres de contact)

L'achat ou le remplacement de lunettes ou de lentilles cornéennes sont payés selon les tarifs prévus au Règlement sur le soutien du revenu. Toutefois, pour être admissible à cette prestation spéciale, vous devez être prestataire de l'assistance-emploi depuis au moins six mois consécutifs.

Avant de faire l'achat de lunettes ou de lentilles cornéennes, vous devez obtenir un formulaire, rempli par l'agente ou l'agent du CLE, qui indiquera les services autorisés ainsi que les conditions du paiement, lequel sera effectué directement par le Ministère à l'optométriste ou à l'opticienne ou l'opticien jusqu'à concurrence des montants fixés par le Règlement.

Si le coût total des lentilles et montures ou des lentilles cornéennes dépasse les montants prévus au Règlement, vous devrez payer la différence.

La grossesse

Si vous êtes enceinte, vous pouvez avoir droit à une prestation spéciale mensuelle qui s'ajoute à votre prestation de base. Cette prestation vise à répondre à vos besoins particuliers en alimentation entraînés par la grossesse. Elle est versée chaque mois, jusqu'à l'accouchement. Cette aide peut également être versée à la personne prestataire qui a à sa charge une fille enceinte.

Pour bénéficier de cette prestation, vous devez fournir à votre agente ou à votre agent du CLE une attestation écrite signée par une ou un médecin ou par une sage-femme confirmant la grossesse et la date prévue d'accouchement.

L'allaitement

Si vous êtes mère d'un bébé âgé de moins d'un an, vous pouvez bénéficier d'une prestation spéciale d'allaitement qui répond à un besoin particulier en alimentation pendant la période où vous allaitez votre bébé.

Pour obtenir cette prestation, vous présentez à votre agente ou à votre agent du CLE une déclaration écrite et signée par vous, indiquant que vous allaitez votre enfant et précisant la période prévue d'allaitement. S'il y a lieu, vous devez renouveler cette déclaration au sixième mois de la période d'allaitement. La prestation spéciale vous est versée chaque mois pendant la période prévue, sans toutefois excéder le mois où votre enfant atteindra l'âge d'un an.

L'achat de préparations lactées

Si vous préférez nourrir votre bébé avec des préparations lactées ou si vous cessez de l'allaiter, le Ministère peut vous aider à payer une partie du coût de ces préparations, par une prestation spéciale prévue à cet effet. Vous pouvez ainsi obtenir, à moindre coût, une certaine quantité de préparations lactées dans une pharmacie, sur présentation de votre carnet de réclamation.

Cependant, vous devez acheter ces préparations lactées uniquement dans les pharmacies. L'excédent des frais liés à l'achat de préparations lactées est payé directement à la pharmacienne ou au pharmacien par la RAMQ. Le paiement des préparations lactées est autorisé automatiquement pour des enfants âgés de 0 à 8 mois inclusivement et, au besoin, pour des enfants de 9 à 12 mois. Dans ce dernier cas, une attestation médicale est exigée.

Ainsi, votre agente ou votre agent du CLE doit être informé de votre choix personnel de nourrir votre enfant au lait maternel ou avec des préparations lactées afin de vous accorder la prestation spéciale appropriée.

Si vous choisissez les préparations lactées, un numéro d'autorisation est inscrit à la suite du nom de l'enfant, sur le carnet de réclamation que vous devez présenter à la pharmacie chaque fois que vous achetez ces préparations. Les quantités de lait que vous pouvez vous procurer sans en payer le prix réel sont limitées, mais suffisantes pour répondre aux besoins de votre enfant.

Pour en savoir plus

Vous pouvez consulter la mini-brochure *Pour un bébé en bonne santé, trois prestations spéciales : grossesse, allaitement, soutien à l'achat de préparations lactées*, disponible dans les CLE.

Les orthèses, les prothèses, l'équipement et les accessoires pour préserver la santé et la sécurité

En raison de votre état de santé, il se peut que vous deviez acheter ou louer des prothèses, des orthèses, de l'équipement (p. ex. : lit d'hôpital, barres de soutien pour baignoire) ou des accessoires (p. ex. : couches d'incontinence).

Avant d'acheter ou de louer cet équipement et ces accessoires, informez-vous auprès de votre agente ou de votre agent du CLE pour savoir si une prestation spéciale peut vous être versée pour vous aider à payer ces produits dont la nécessité doit cependant être attestée par une ou un médecin.

Les transports médicaux et les frais de séjour

Des frais de transport et de séjour pour recevoir des traitements médicaux peuvent vous être remboursés ou être payés directement au fournisseur de services (p. ex. : le transport ambulancier). Toutefois, le moyen de transport que vous utilisez doit être le moins coûteux possible dans les circonstances.

Les services de transport étant différents d'une région à une autre, il est préférable de vous informer auprès de votre agente ou de votre agent du CLE pour connaître les coûts et les modes de transport autorisés dans votre région et la façon de vous faire rembourser. La nécessité du besoin doit être attestée par une ou un médecin, par une ou un dentiste ou par une sage-femme, selon le cas.

Des besoins particuliers liés à la santé

Si votre condition physique nécessite des soins particuliers pour lesquels vous devez régulièrement payer des frais, des montants peuvent s'ajouter à votre prestation mensuelle pour vous aider à payer certains coûts additionnels.

Vous pouvez être admissible à une prestation spéciale si, par exemple, vous êtes diabétique, si vous avez subi une iléostomie, une urostomie ou une colostomie temporaire ou encore si vous utilisez de l'oxygène à des fins médicales. La nécessité du besoin doit être attestée par une ou un médecin.

Les frais scolaires

Une prestation spéciale est prévue pour vous aider à payer les frais occasionnés par la rentrée scolaire de vos enfants. Cette prestation spéciale est versée pour chaque enfant admissible, une fois par année, au mois d'août. Le montant de cette prestation spéciale diffère selon que l'enfant fréquente une maternelle ou une école primaire ou qu'il poursuit des études au secondaire général.

Cette prestation est versée automatiquement pour un enfant âgé de 5 ans qui fréquente une maternelle, pour un enfant âgé de 6 à 11 ans qui fréquente une école primaire et pour un enfant âgé de 12 à 16 ans qui étudie au secondaire général.

Vous devez informer votre CLE si votre enfant commence la maternelle avant l'âge de 5 ans, si votre enfant entreprend des études secondaires avant l'âge de 12 ans, ou s'il a atteint l'âge de 12 ans et fréquente toujours une école primaire.

Pour les enfants âgés de 16 ans et plus, une preuve de fréquentation scolaire doit être fournie à votre agente ou à votre agent du CLE au cours du mois de septembre.

Des frais funéraires

Une prestation spéciale peut vous être versée, sous certaines conditions, afin de payer une partie des frais funéraires consécutifs à un décès. Cette prestation spéciale peut également être accordée à une personne qui n'est pas prestataire de l'assistance-emploi, mais qui répond aux conditions liées à l'obtention de la prestation spéciale.

Des situations particulières

D'autres prestations spéciales peuvent être versées pour vous aider à payer des frais occasionnés par des situations difficiles. C'est le cas entre autres lors d'un incendie, d'un sinistre, d'un déménagement en raison d'un problème d'insalubrité ou de santé, d'un hébergement dans une maison pour victimes de violence ou d'un déménagement à la suite d'une séparation.

Dans tous les cas, il est préférable de s'informer auprès de votre agente ou de votre agent du CLE avant de payer les frais entraînés par une situation exceptionnelle.

DROITS, OBLIGATIONS, RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES

LES OBLIGATIONS DU MINISTÈRE

Le Programme d'assistance-emploi comporte certaines obligations que le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale doit respecter à votre égard. Ainsi, la Loi prévoit que le Ministère a l'obligation :

- de vous prêter assistance, si nécessaire, pour faciliter votre compréhension du Programme d'assistance-emploi et, s'il y a lieu, votre accès à celui-ci. Il doit entre autres vous aider dans la formulation de votre demande d'admissibilité à une prestation;
- de procéder avec diligence à la vérification de votre demande et de rendre sa décision;
- de vous prêter assistance, si nécessaire, pour la formulation d'une demande de révision, de vous donner l'occasion d'exprimer vos commentaires et vos observations et de produire des documents pour compléter votre dossier;
- de vous informer aussi complètement que possible de vos droits et de vos obligations prévus à la Loi ainsi que des mesures, des programmes et des services disponibles;
- de vous informer de l'existence du Soutien aux enfants versé par la Régie des rentes du Québec (RRQ), du Supplément de la prestation nationale pour enfants (SPNE) versé par le gouvernement du Canada, du programme d'Allocation-logement administré par le ministère du Revenu du Québec, des services spécifiques fournis par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) aux personnes admissibles à un programme d'aide financière de dernier recours et, s'il y a lieu, des moyens de vous en prévaloir;
- de vous donner un préavis de dix jours écrit et motivé avant de réduire le montant de votre prestation ou d'en cesser le versement parce que vous n'auriez pas déclaré votre situation réelle. Vous pouvez, avant l'expiration de ce délai, formuler vos commentaires et, s'il y a lieu, produire des documents pour compléter votre dossier.

Par ailleurs, au regard de ces obligations, le Bureau des renseignements et plaintes du Ministère a certaines responsabilités particulières. Ainsi, il doit :

- vous renseigner sur vos droits et vos obligations;
- promouvoir la qualité des services rendus en vertu de la Loi tant auprès des personnes visées par des mesures, des programmes ou des services d'aide à l'emploi qu'auprès de celles qui reçoivent une aide financière;
- vérifier auprès de ces personnes leur degré de satisfaction quant aux mesures, aux programmes ou aux services inscrits dans la Loi;
- faire toute recommandation aux autorités compétentes en vue de remédier à des situations préjudiciables constatées pour éviter leur répétition ou pour parer à des situations analogues;
- tenir compte des avis et observations de toute personne qui a eu recours aux mesures, aux programmes ou aux services visés par la Loi.

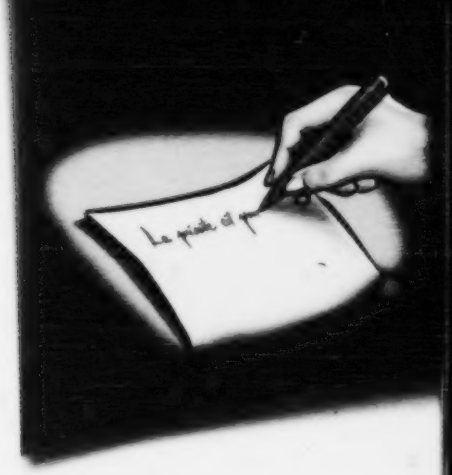
LES DROITS ET LES OBLIGATIONS DES PRESTATAIRES

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale vous reconnaît, à titre de prestataire de l'assistance-emploi, ainsi qu'aux personnes demandant l'aide de l'assistance-emploi, certains droits liés à ses obligations relatives à la prestation des services qu'il doit vous fournir. À ces droits s'ajoutent un certain nombre d'obligations que vous devez respecter.

Vos droits

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale vous reconnaît, à titre de personne prestataire de l'assistance-emploi ou de personne demandant l'aide de l'assistance-emploi, le droit :

- de demander la révision d'une décision;
- de faire appel au Tribunal administratif du Québec (TAQ) si vous n'êtes pas satisfaite de la révision d'une décision;
- de recevoir une information complète, compréhensible;
- de consulter votre dossier;



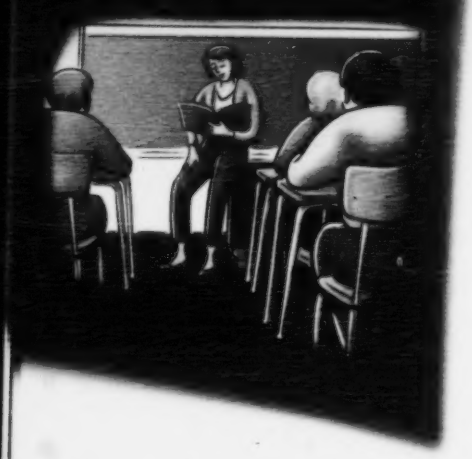
- d'être accompagnée dans vos démarches par une personne de votre choix;
- de bénéficier de la confidentialité des renseignements contenus dans votre dossier.

Vos obligations

L'obtention d'une prestation d'assistance-emploi entraîne, de votre part, certaines obligations. Le non-respect de vos obligations peut avoir comme conséquence le refus d'une demande, la réduction de votre prestation, la cessation du versement de votre prestation ou l'application de certaines mesures administratives. Ainsi, vous avez l'obligation :

- de déposer une demande écrite de prestations d'assistance-emploi au moyen du formulaire prévu à cet effet;
- de fournir tous les renseignements et documents nécessaires pour établir votre admissibilité et, s'il y a lieu, celle de votre famille à l'assistance-emploi;
- d'exercer vos droits ou de vous prévaloir des avantages dont vous pouvez bénéficier en vertu d'une autre loi; ces avantages peuvent être obtenus, par exemple, de la Régie des rentes du Québec, de la Société de l'assurance automobile du Québec, de la Commission de la santé et de la sécurité du travail, d'une pension alimentaire, etc.;
- d'informer le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale dès que survient un changement dans votre situation familiale, financière ou autre susceptible de modifier le montant de votre prestation, entre autres en remplissant et en retournant la déclaration mensuelle prévue à cette fin;
- de produire, lorsque la situation l'exige, un rapport médical sur le formulaire fourni par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et de vous soumettre, s'il y a lieu, à un nouvel examen médical;
- de produire une déclaration complète lorsque le Ministère l'estime nécessaire (cette demande ne peut vous être faite qu'une fois par période de douze mois);
- de rembourser tout montant qui vous est réclamé selon les modalités fixées par le Règlement;
- de ne pas renoncer à un droit ni disposer d'un bien ou d'un montant d'argent (avoir liquide) sans juste considération.

Par ailleurs, si vous n'avez pas de contraintes sévères à l'emploi, on vous incitera à entreprendre des démarches adaptées à votre situation afin de vous trouver un emploi.



LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

La première et principale source d'information sur les programmes et services du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale est le **Bureau des renseignements et plaintes**.

Le Bureau fournit, en français et en anglais, des renseignements généraux et spécialisés sur la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale, sur le Règlement sur le soutien du revenu et sur les différents programmes du Ministère, par exemple le Programme d'assistance-emploi. Il fournit également de l'information sur l'ensemble des programmes, mesures et services d'Emploi-Québec.

Le personnel du Bureau vous informe de vos droits, de vos obligations, de vos recours et vous dirige vers la ressource adéquate au sein du gouvernement ou dans votre communauté, s'il y a lieu. Il peut également vous fournir des explications sur votre dossier au Ministère et vous prêter assistance dans la formulation de vos demandes.

Vous pouvez communiquer avec une personne préposée aux renseignements entre 8 h 30 et 16 h 30 les lundi, mardi, jeudi et vendredi et entre 10 h et 16 h 30 le mercredi, et ce, sans interruption. En tout temps, vous pouvez utiliser la messagerie vocale interactive, qui vous permet d'obtenir des renseignements sur des programmes et des mesures ainsi que l'adresse de votre CLE.

Le Bureau traite également les demandes de renseignements formulées par écrit et les plaintes reçues par téléphone, par courrier postal ou électronique.

Il recueille aussi les commentaires des citoyennes et des citoyens et les transmet aux autorités visées du Ministère.

LA DEMANDE DE RÉVISION D'UNE DÉCISION

Lorsque vous n'êtes pas d'accord avec un avis de décision de votre CLE, vous pouvez d'abord obtenir de la part de votre agente ou de votre agent des explications pour comprendre les motifs de cette décision.

Si cette démarche n'est pas suffisante, vous pouvez, dans les cas prévus par la Loi, formuler par écrit une demande de révision dans les 90 jours suivant la réception de l'avis de décision du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Vous remplissez alors le formulaire *Demande de révision*, disponible dans les CLE ou au bureau de révision de votre région. Vous l'expédiez ensuite à votre CLE, qui en fera un prétraitement.

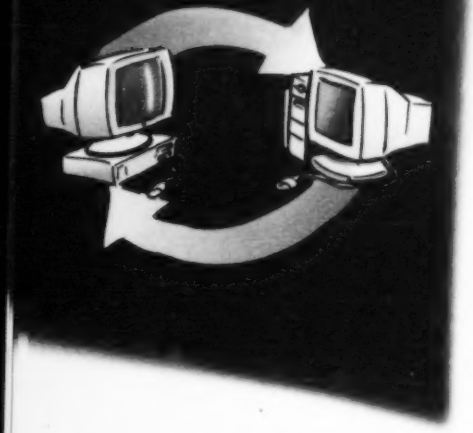
Si le CLE maintient la décision contestée, votre demande sera transmise au bureau de révision du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, qui étudiera votre demande et rendra une décision. Si vous contestez une décision relative à des contraintes médicales à l'emploi, votre demande de révision sera traitée par le Service de révision médicale et socioprofessionnelle du Ministère.

Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision rendue en révision, vous pouvez la contester devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ) dans les 60 jours suivant la date de réception de l'avis de décision. Le formulaire prévu à cet effet est disponible dans les bureaux du TAQ et dans les greffes de la Division des petites créances de la Cour du Québec. La décision du TAQ est sans appel. Cependant, si la décision rendue en révision était irrecevable parce que votre demande de révision a été déposée après le délai de 90 jours, vous pouvez contester cette décision devant le TAQ dans les 15 jours suivant la date de réception de l'avis de décision.

Une décision rendue dans le cadre des mesures et services publics d'emploi offerts par Emploi-Québec n'est pas révisable, sauf s'il s'agit d'un avis de réclamation pour des sommes reçues sans droit. Toutefois, si vous considérez comme non fondée toute autre décision relative aux mesures et services d'emploi offerts par Emploi-Québec, vous pouvez demander un réexamen administratif de cette décision.

Depuis le 1er janvier 2006, vous pouvez demander la révision d'une décision rendue à la suite d'une réclamation pour des montants auxquels vous n'aviez pas droit en participant à des programmes spécifiques, tels que le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources et la Mesure de soutien financier pour les jeunes mineures enceintes. Votre CLE ou le Bureau des renseignements et plaintes du Ministère pourra vous donner tous les renseignements sur les programmes pour lesquels vous pouvez demander la révision d'une décision.

Pour tout complément d'information sur la demande de révision d'une décision, consultez la mini-brochure *La révision d'une décision*, disponible dans les CLE.



LA FORMULATION D'UNE PLAINTE

Si un service rendu par le personnel du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser une plainte en personne, par écrit, par téléphone ou par Internet à la direction du CLE ou au Bureau des renseignements et plaintes du Ministère et obtenir, s'il y a lieu, la correction qui s'impose. Chaque plainte fait l'objet d'une vérification ou d'une analyse approfondie.

La plainte est traitée en toute confidentialité, le Ministère étant soumis à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Le Bureau des renseignements et plaintes s'assure auprès du CLE du traitement approprié de votre cas. Une communication est établie dans les 48 heures suivant la réception de la plainte. Elle vous permet d'exprimer votre point de vue et de préciser l'objet de votre plainte.

Cette communication vous permet également de recevoir des renseignements quant aux décisions prises dans votre dossier ou de vous informer des actions nécessaires au traitement de votre plainte.

La personne qui porte plainte ou celle qui la représente est personnellement informée des résultats de l'analyse effectuée, de ses droits et obligations et de ses recours possibles, s'il y a lieu.

Dans l'exercice de ses responsabilités, le Bureau des renseignements et plaintes ne se substitue pas au processus établi de révision d'une décision.

L'ÉCHANGE DE RENSEIGNEMENTS ENTRE LE MINISTÈRE ET D'AUTRES ORGANISMES POUR L'ADMINISTRATION DU PROGRAMME D'ASSISTANCE-EMPLOI

Pour la gestion du programme et le versement d'une aide financière, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale peut conclure des ententes d'échange de renseignements avec d'autres ministères ou organismes gouvernementaux ou privés.

Ces ententes sont conclues conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et soumises pour avis à la Commission d'accès à l'information du Québec.

En vertu de ces ententes et en conformité avec les avis de la Commission d'accès à l'information du Québec, le Ministère peut demander des renseignements sur vos revenus, vos biens, vos véhicules, vos immeubles et votre dossier de crédit ainsi que sur les sommes qui vous sont versées par d'autres ministères ou organismes.

Les renseignements que le Ministère obtient relèvent en fait de contrôles et de vérifications d'usage et n'enlèvent pas à la personne prestataire l'obligation de fournir tous les renseignements et documents nécessaires à l'étude de son admissibilité au Programme d'assistance-emploi.

En date de mars 2006, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale avait conclu des ententes d'échange de renseignements avec les ministères et organismes suivants :

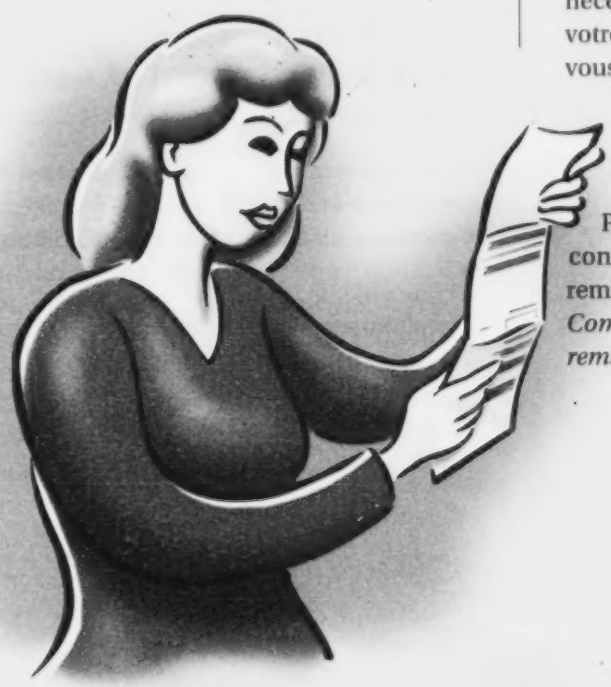
- Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS);
- Ministère de la Justice;
- Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC);
- Ministère de la Sécurité publique;
- Ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario;
- Ministère des Ressources humaines et du Développement social du Canada;
- Ministère des Affaires municipales et des Régions (MAMR);
- Revenu Québec;
- Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST);
- Directeur de l'état civil;
- Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ);
- Régie des rentes du Québec (RRQ);
- Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ);
- Agence du revenu du Canada (ARC);
- Service correctionnel du Canada;
- Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris.

LE REMBOURSEMENT D'UN MONTANT DANS LE CADRE DU PROGRAMME D'ASSISTANCE-EMPLOI

4

LE REMBOURSEMENT D'UN MONTANT : UNE QUESTION D'ÉQUITÉ

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale doit s'assurer que l'aide financière liée au Programme d'assistance-emploi est versée à la bonne personne ou à la bonne famille et qu'elle correspond à leur situation réelle. Les activités menées à cette fin s'inscrivent dans un contexte de saine gestion des fonds publics et préservent l'équité entre les personnes.

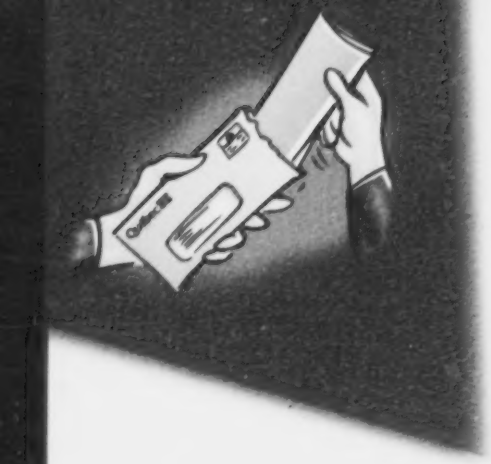


POUR ÉVITER D'AVOIR UN MONTANT À REMBOURSER

Le montant d'une prestation est établi à partir des renseignements que vous fournissez au Ministère sur votre situation financière, familiale ou autre.

Pour prévenir toute réclamation, nous vous recommandons de donner tous les renseignements et documents nécessaires à la vérification de votre admissibilité au Programme d'assistance-emploi et de fournir sans délai et avec exactitude tous les renseignements demandés lors de vos déclarations mensuelles et sur vos déclarations complètes, lorsque le Ministère l'estime nécessaire. Si vous prévoyez un changement à votre situation financière, familiale ou autre, vous devez vous informer auprès de votre CLE avant de prendre une décision afin de connaître les conséquences possibles sur l'aide financière qui vous est versée.

Pour obtenir plus de renseignements concernant les moyens d'éviter d'avoir à rembourser un montant, consultez le dépliant *Comment éviter d'avoir un montant à rembourser*, disponible dans les CLE.



LE REMBOURSEMENT D'UNE RÉCLAMATION

Si vous avez un montant à rembourser en vertu du Programme d'assistance-emploi, vous recevez d'abord un avis de réclamation du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Après vous avoir transmis l'avis de réclamation, le Ministère vous fait parvenir un certificat de recouvrement indiquant le montant à rembourser. Vous recevez ce certificat à l'expiration du délai de contestation si vous n'exercez pas de recours ou, si vous avez exercé un recours, lorsque la décision rendue confirme la réclamation. Le certificat de recouvrement donne au Ministère le pouvoir d'utiliser différents moyens pour recouvrer un montant versé en trop.

Les façons de rembourser ou de recouvrer un montant

Les façons de rembourser un montant réclamé sont :

- le remboursement immédiat et total;

  ou

- des retenues mensuelles sur l'aide versée selon les montants prévus par règlement;

  ou

- des versements mensuels inscrits dans une entente conclue avec l'agente ou l'agent de recouvrement, pour les personnes qui ne reçoivent pas d'aide financière du Ministère. Ces versements ne peuvent toutefois être inférieurs aux retenues sur l'aide versée.

Le Ministère peut également utiliser les moyens suivants pour recouvrer les sommes à rembourser :

- les retenues sur le remboursement d'impôt et de la taxe de vente du Québec;
- les mesures légales telles que la saisie de salaire, la saisie d'avoir liquide ou la saisie de biens.

Les frais liés au remboursement d'une réclamation

Des frais peuvent s'ajouter au montant d'une réclamation. Ce sont des frais d'intérêts, des frais administratifs et des frais judiciaires.

Pour obtenir plus de renseignements sur le remboursement d'un montant en vertu du Programme d'assistance-emploi, consultez le dépliant *Le remboursement d'un montant réclamé*, disponible dans les CLE.

LA SOLIDARITÉ DE LA RÉCLAMATION

Dans le cadre du Programme d'assistance-emploi, sauf exception, les conjoints sont responsables conjointement et solidairement du remboursement d'une réclamation. Ainsi, le montant total est réclamé aux deux adultes, que le montant ait été obtenu à titre d'adulte seul ou de famille. Les deux personnes, qu'elles vivent encore en couple ou non, demeurent donc responsables de cette réclamation tant et aussi longtemps que la totalité de la somme due n'a pas été remboursée.

Lorsque le montant est réclamé en raison d'une situation de vie maritale non déclarée, la solidarité de la réclamation s'applique de telle sorte que la conjointe ou le conjoint non prestataire a également l'obligation de rembourser.

Toutefois, la personne qui démontre que la réclamation résulte du fait de l'autre conjoint et qu'elle ignorait la situation n'est pas tenue de rembourser la somme réclamée.

De la même façon, la personne qui démontre son impossibilité à déclarer sa situation réelle en raison de la violence de sa conjointe ou de son conjoint à son égard ou à l'égard d'un enfant à sa charge ne sera pas tenue de rembourser la réclamation. La personne peut demander d'être exemptée de l'obligation de rembourser à son CLE. Le traitement de la demande est confidentiel et exclut la conjointe ou le conjoint violent.

La solidarité de la réclamation ne s'applique pas lorsqu'un adulte de la famille était en attente de la réalisation d'un droit. L'aide versée en trop est réclamée seulement à l'adulte qui réalise un droit (par ex. : une indemnisation de la CSST).

EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION

Lorsque le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale réclame un montant, il évalue si une fausse déclaration a été produite. C'est le cas lorsqu'une personne a omis de faire une déclaration ou a transmis des renseignements ou des documents faux ou incomplets afin d'obtenir des prestations auxquelles elle n'avait pas droit (p. ex. : une personne retourne sa déclaration mensuelle en omettant de déclarer un début d'emploi).

La fausse déclaration entraîne des mesures de recouvrement sévères, telles que l'ajout de frais d'intérêts mensuels jusqu'à paiement complet de la réclamation et une retenue à même la prestation mensuelle. De plus, en cas de récidive, le montant retenu sur la prestation d'assistance-emploi est doublé.

L'ASSISTANCE-EMPLOI ET LA FAMILLE

5

CONJOINTS, FAMILLE, ENFANTS À CHARGE

Conjoints

Dans le cadre du Programme d'assistance-emploi, le mot « conjoints » désigne :

- les personnes liées par un mariage ou par une union civile et qui cohabitent;

ou

- les personnes, de sexe différent ou de même sexe, qui cohabitent et qui sont les parents d'un même enfant;

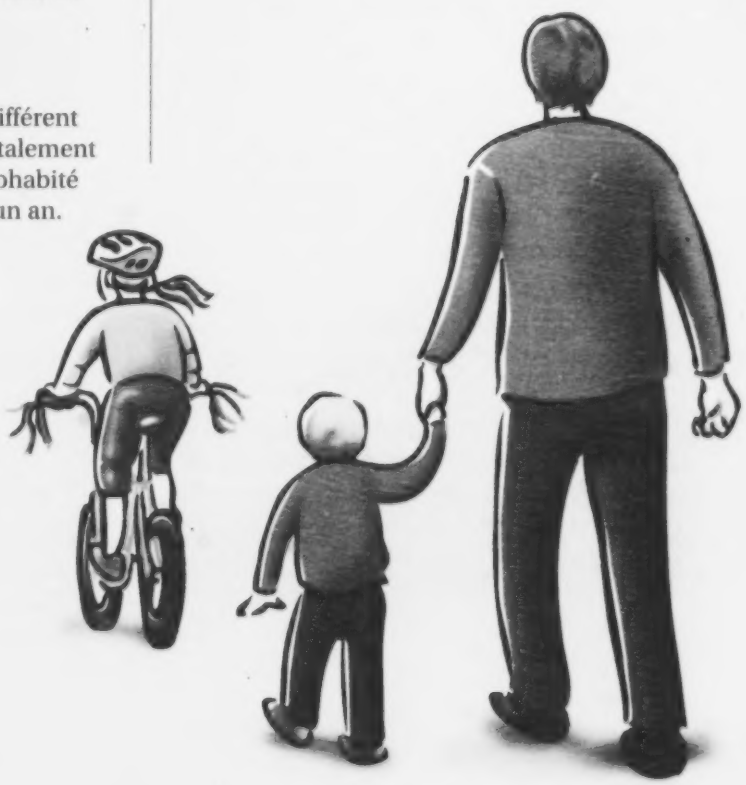
ou

- les personnes majeures, de sexe différent ou de même sexe, qui vivent maritalement et qui, à un moment donné, ont cohabité pendant une période d'au moins un an.

Famille

Dans le cadre du Programme d'assistance-emploi, le mot « famille » signifie :

- un adulte avec un ou des enfants à charge;
- des conjoints avec un ou des enfants à leur charge ou à la charge de l'un d'eux;
- des conjoints sans enfants à charge.



Enfants à charge

Dans le cadre du Programme d'assistance-emploi, un enfant est considéré comme étant à la charge de son père, de sa mère ou d'un autre adulte qui y est désigné lorsqu'il dépend de l'un d'eux pour sa subsistance et qu'il répond aux critères suivants :

- Il est âgé de moins de 18 ans, n'est pas marié ni parent d'un enfant à sa charge;
- Il est âgé de 18 ans et plus, fréquente un établissement d'enseignement; il n'est ni marié ni le conjoint d'une personne, et il n'est pas non plus le parent d'un enfant à sa charge.

Dans certaines situations, un conjoint ou un enfant continue de faire partie d'une famille pour le calcul d'une prestation d'assistance-emploi, et ce, malgré son départ ou son absence (p. ex. : décès, incarcération, placement en résidence).

SI VOUS AVEZ DES ENFANTS À CHARGE

Les besoins des enfants à charge mineurs (moins de 18 ans) sont comblés en principe par le Soutien aux enfants de la Régie des rentes du Québec et par la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) du gouvernement fédéral. Rappelons que la PFCE comprend deux volets, soit la Prestation fiscale pour enfants (PFE) et le Supplément de la prestation nationale pour enfants (SPNE).

Les besoins des enfants à charge majeurs (18 ans et plus) n'étant pas couverts par le Soutien aux enfants ni par la PFCE, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale verse aux familles avec enfants à charge majeurs une aide financière additionnelle appelée « ajustement » pour couvrir les besoins de ces enfants majeurs.

Par ailleurs, si vous ne cohabitez plus avec le père ou la mère de vos enfants à charge, vous devez exercer un recours en pension alimentaire envers l'autre parent ou convenir avec cette personne d'une pension alimentaire respectant les normes prévues par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale à cet effet. De plus, s'il y a garde partagée, les ajustements sont calculés en proportion du temps de garde si celui-ci est inférieur à 20 %.

Pour les enfants âgés de moins de 18 ans

Les ajustements « Soutien aux enfants » et « SPNE »

Les familles prestataires reçoivent généralement les montants maximaux du Soutien aux enfants et du SPNE pour combler les besoins essentiels de leurs enfants à charge mineurs.

Toutefois, il peut arriver qu'une famille prestataire ne reçoive pas ces montants maximaux. Afin de pouvoir bénéficier de toute l'aide financière nécessaire pour combler les besoins de ses enfants, cette famille reçoit, en plus de l'aide financière de dernier recours, un montant additionnel appelé « ajustement ». Cet ajustement comble une partie de la différence entre le montant d'ajustement prévu au Règlement et le montant du Soutien aux enfants et celui du SPNE qui vous sont effectivement versés, si ces montants sont inférieurs à celui de l'ajustement.

D'autres formes d'aide financière pour les enfants mineurs

Une aide financière additionnelle peut être accordée dans certaines situations aux familles qui ont des enfants à charge mineurs. C'est le cas entre autres lorsque l'enfant réside chez ses parents et poursuit des études secondaires en formation professionnelle ou des études postsecondaires.

La Prestation universelle pour la garde d'enfants

Depuis le 1er juillet 2006, le gouvernement fédéral verse aux familles une allocation de 100 $ par mois pour chaque enfant âgé de moins de 6 ans.

Le gouvernement du Québec exempte cette allocation du calcul de votre prestation d'assistance-emploi. Votre prestation n'est donc pas réduite.

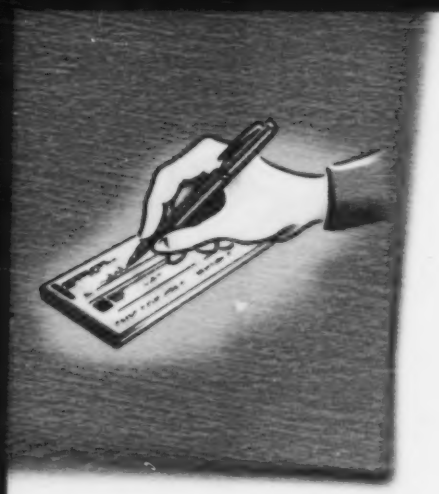
De plus, vous n'avez pas l'obligation de déclarer ce montant dans votre déclaration mensuelle.

Pour les enfants âgés de 18 ans et plus

Une famille prestataire de l'assistance-emploi ayant à sa charge un enfant âgé de 18 ans et plus reçoit un ajustement à sa prestation si cet enfant fréquente l'école. L'aide versée varie selon l'ordre d'enseignement (enseignement secondaire, collégial ou universitaire). Une aide financière additionnelle peut aussi être accordée si notamment :

- la famille est monoparentale;
- l'enfant réside chez ses parents et poursuit des études secondaires en formation professionnelle ou des études postsecondaires;
- l'enfant est handicapé et poursuit des études secondaires en formation générale.

Par ailleurs, un enfant majeur présentant des contraintes sévères à l'emploi peut être admissible à une prestation d'assistance-emploi à titre d'adulte seul.



SI VOUS RECEVEZ UNE PENSION ALIMENTAIRE

Si vous demandez une prestation d'assistance-emploi, les sommes et les avantages reçus à titre de pension alimentaire viennent réduire le montant de prestation d'assistance-emploi accordé.

Toutefois, si vous avez au moins un enfant à charge, les cent premiers dollars du montant mensuel de pension alimentaire que vous recevez ne sont pas considérés dans le calcul de la prestation.

Si vous ne recevez pas la pension alimentaire qui vous est due

Si vous êtes prestataire de l'assistance-emploi et que vous ne recevez pas une pension alimentaire accordée par jugement à vous et à vos enfants à charge, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale peut intervenir à votre place directement auprès du ministère du Revenu du Québec. Celui-ci prend les dispositions nécessaires pour récupérer les montants de pension alimentaire auprès du débiteur. C'est ce qu'on appelle la subrogation.

Si votre pension alimentaire est annulée ou réduite rétroactivement

Si votre pension alimentaire est annulée ou réduite rétroactivement, vous pouvez avoir droit à un ajustement de votre prestation d'assistance-emploi si vous en faites la demande en fournissant le jugement modifié dans les 90 jours suivant le prononcé du jugement. Le montant de la prestation peut être réévalué si votre prestation était réduite, avait été refusée ou annulée en raison de la comptabilisation d'un revenu de pension alimentaire.

DES PRESTATIONS SPÉCIALES POUR LA FAMILLE

Les prestations spéciales sont des montants d'aide financière servant à combler des besoins particuliers (p. ex. : transports médicaux, grossesse, frais scolaires) dont les coûts ne sont pas considérés dans la prestation de base. Pour en bénéficier, vous devez en faire la demande, car ces prestations sont versées à certaines conditions. Pour en savoir plus sur les prestations spéciales pour les familles, consultez la section 2, « Les prestations spéciales ».

L'AIDE FINANCIÈRE ET LES CONJOINTS

L'ajout d'une conjointe ou d'un conjoint

Si vous prenez la décision de partager votre vie avec une conjointe ou un conjoint, vous devez informer votre agente ou votre agent du CLE de ce changement de situation le plus rapidement possible. Vous devez également lui transmettre tous les documents relatifs à la situation de cette personne, entre autres sur son avoir liquide, la valeur de ses biens et ses revenus, s'il y a lieu.

Lorsque les conjoints se séparent

La séparation du couple entraîne une modification à l'aide financière. La nouvelle prestation tient compte des besoins distincts de chacun des deux adultes. Il est donc très important d'informer rapidement votre agente ou votre agent du CLE des changements dans votre situation familiale.

Rappelez-vous aussi que, si vous recevez le Soutien aux enfants de la Régie des rentes du Québec ou des montants liés à la Prestation fiscale canadienne pour enfants de l'Agence du revenu du Canada, vous devez aviser ces deux organismes en cas de séparation.

Il est important, également, d'informer le Ministère si l'un des conjoints décède, est placé en hébergement ou est incarcéré.

L'ASSISTANCE-EMPLOI ET L'AIDE À L'EMPLOI

6

SOLIDARITÉ JEUNESSE : UNE SOLUTION DE RECHANGE À L'ASSISTANCE-EMPLOI

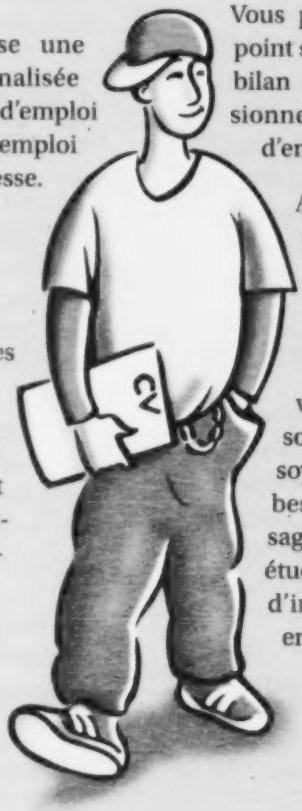
Si vous avez entre 18 et 24 ans et demandez une aide financière dans le cadre du Programme d'assistance-emploi, Solidarité jeunesse vous offre une autre avenue.

En effet, Solidarité jeunesse est un programme du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale qui vous donne la possibilité de vous engager dans une période de réflexion et d'orientation dans le but de définir un plan d'action vers l'autonomie financière et d'établir les moyens d'y arriver.

Solidarité jeunesse vous propose une démarche progressive et personnalisée grâce à l'appui de votre centre local d'emploi (CLE) et d'un carrefour jeunesse-emploi (CJE) ou d'un autre organisme jeunesse.

À qui s'adresse Solidarité jeunesse?

Le programme s'adresse à tous les jeunes âgés de moins de 25 ans sans contraintes à l'emploi, ou avec contraintes temporaires en raison de la présence d'enfants à charge, qui font une demande de prestations d'assistance-emploi et qui y sont admissibles. La participation est tout à fait volontaire.



Un plan d'action personnalisé

Une agente ou un agent de votre CLE vous dirige en premier lieu vers un CJE ou un autre organisme jeunesse. Vous y prenez d'abord part à des activités qui vous amènent à déterminer les moyens d'acquérir ou de retrouver votre autonomie. En règle générale, cette période intensive est d'une durée d'environ trois mois.

Vous pouvez alors, entre autres, faire le point sur vos forces et faiblesses, dresser le bilan de vos acquis scolaires et professionnels, vous interroger sur le genre d'emploi qui vous est accessible.

Après cette période de réflexion et d'orientation, un plan d'action est établi avec l'aide d'une intervenante ou d'un intervenant de l'organisme jeunesse. L'objectif de ce plan est, à court terme, que vous retrouviez votre autonomie personnelle et sociale et, à moyen terme, que vous soyez en mesure de subvenir à vos besoins financiers. Vous pouvez envisager, entre autres choses, un retour aux études, la participation à une activité d'insertion ou l'occupation d'un emploi.

Une participation pendant une année

En participant à Solidarité jeunesse, vous bénéficiez d'un appui, d'un accompagnement et d'un suivi par un organisme jeunesse durant une année entière.

Tout au long de cette période, un comité local de suivi, formé de personnes du CLE et du CJE ou d'un autre organisme jeunesse, assure la bonne marche de votre plan d'action.

L'aide financière

En soutien à votre participation à Solidarité jeunesse, en plus d'une allocation de participation, vous recevez un montant équivalant à ce que vous recevriez si vous étiez prestataire de l'assistance-emploi.

Pour en savoir plus

Pour obtenir plus de renseignements sur Solidarité jeunesse, consultez la documentation relative au programme, disponible entre autres dans les CLE, les CJE, chez certains autres organismes jeunesse ainsi qu'à Services Québec.

LES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI POUR LES PRESTATAIRES DE L'ASSISTANCE-EMPLOI

Lorsque vous êtes admise ou admis au Programme d'assistance-emploi, que vous n'avez pas de contraintes à l'emploi et que vous pouvez entreprendre une démarche d'intégration ou de réintégration à l'emploi, votre agente ou votre agent peut vous diriger vers les services publics d'emploi, sous la responsabilité d'Emploi-Québec.

Vous rencontrez alors une agente ou un agent d'aide à l'emploi qui détermine avec vous les mesures, services ou autres activités qui conviendront à vos besoins. Par la suite, l'agente ou l'agent peut établir un plan d'intervention qui s'inscrit à l'intérieur d'un parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi.

Les services d'aide à l'emploi

Si vous êtes en mesure d'intégrer ou de réintégrer directement le marché du travail, les services publics d'emploi offerts par Emploi-Québec vous propose différents services, tels que l'information sur le marché du travail et le placement, en mode libre-service ou assisté, de même que des services d'accueil et d'évaluation de l'employabilité. Ces services sont également offerts à l'ensemble de la population du Québec, sans égard à la situation des personnes. Ce sont des services dits universels.

Cependant, si vous éprouvez des difficultés particulières à intégrer le marché du travail ou si vous avez besoin d'une formation spécifique

pour un emploi, les services publics d'emploi peuvent vous offrir, entre autres, des services spécialisés d'orientation, des activités pour développer vos compétences, de la formation et une aide personnalisée pour la recherche d'emploi. Ces services sont dispensés dans le cadre d'activités d'aide à l'emploi ou de mesures qui peuvent être intensives.

Les mesures d'aide à l'emploi

Les différentes mesures offertes par les services publics d'emploi d'Emploi-Québec peuvent vous aider à occuper un emploi ou à acquérir des compétences se regroupent sous les thèmes suivants :

- préparation pour l'emploi;
- insertion en emploi;
- création d'emplois;
- stabilisation et maintien de l'emploi.

Pour obtenir des renseignements plus détaillés sur les mesures offertes par les services publics d'emploi sous la responsablité d'Emploi-Québec, consultez la documentation disponible à cet effet dans les CLE.

Le Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi

Toute personne prestataire de l'assistance-emploi qui désire entreprendre une démarche visant l'intégration à l'emploi peut participer à l'élaboration et à la réalisation d'un parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi. Il s'agit d'un plan d'action personnalisé qui précise vos besoins, vos aptitudes ainsi que les actions concrètes que vous devez réaliser afin d'atteindre vos objectifs d'emploi; c'est le Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi.

Pour l'élaboration de votre parcours, l'agente ou l'agent des services publics d'aide à l'emploi offerts par Emploi-Québec analyse votre situation et convient avec vous des moyens, adaptés à votre situation, qui vous permettront d'accéder à un emploi tout en tenant compte de votre profil personnel. Ainsi, vous pouvez acquérir une nouvelle expérience de travail, envisager un retour aux études ou vous inscrire à une formation d'appoint. Vous pouvez également vous concentrer sur la recherche d'un emploi. Dans tous les cas, en vue de réaliser ce parcours, vous bénéficiez d'un suivi adapté à vos besoins.

Le soutien du revenu

Le soutien du revenu comprend l'allocation d'aide à l'emploi et le remboursement de frais supplémentaires liés à la participation à une mesure d'aide à l'emploi et à un début d'emploi. Le paiement de l'allocation d'aide à l'emploi et le remboursement des frais supplémentaires peuvent être périodiques, c'est-à-dire tous les quatorze jours ou ponctuels, selon vos besoins.

L'allocation d'aide à l'emploi

Si vous êtes prestataire de l'assistance-emploi et participez à une mesure d'aide à l'emploi y donnant droit, vous recevez une aide financière appelée « allocation d'aide à l'emploi » et, s'il y a lieu, une aide pour couvrir les frais supplémentaires directement liés à la participation.

Le montant de l'allocation d'aide à l'emploi varie en fonction de la mesure active et de votre statut, et tient compte de vos prestations d'assistance-emploi.

Le remboursement des frais supplémentaires liés à la participation à une mesure d'aide à l'emploi et à un début d'emploi

Une personne participant à une mesure d'Emploi-Québec peut aussi obtenir le remboursement de certains frais supplémentaires liés à sa démarche (p. ex. : transport, garde des enfants). De plus, il est possible, à certaines conditions, qu'Emploi-Québec verse une aide financière afin de compenser les dépenses liées à un début d'emploi.

Pour en savoir plus sur les services publics d'emploi

Vous pouvez obtenir plus de renseignements sur les services publics d'emploi sous la responsabilité d'Emploi-Québec en consultant la documentation disponible à cet effet, notamment dans les CLE.

PLACE À L'EMPLOI

Si vous êtes prestataire de l'assistance-emploi depuis moins de deux ans ou si vous avez moins de 30 ans et que vous n'avez pas de contraintes à l'emploi, vous serez dirigé vers Place à l'emploi. Cette opération consiste en une aide rapide et intensive visant à mieux vous soutenir dans vos démarches d'intégration au marché du travail.

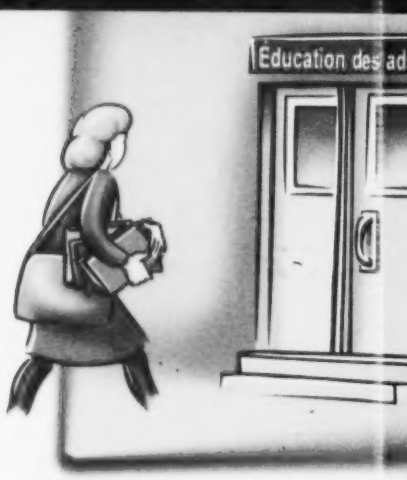
Votre agente ou votre agent vous invite à entreprendre ou à poursuivre des démarches d'emploi selon vos besoins et vous dirige vers les services offerts par Emploi-Québec auxquels vous avez accès en tout temps.

Place à l'emploi s'adresse également aux personnes sans contraintes à l'emploi qui font appel à l'assistance-emploi pour obtenir une aide financière. Au moment où elles effectuent leur demande, elles sont rencontrées à court terme par le personnel d'Emploi-Québec qui leur propose, au besoin, des solutions alternatives à l'assistance-emploi.

Un soutien structuré et un suivi personnalisé

La rencontre avec l'agente ou l'agent des services d'aide à l'emploi offerts par Emploi-Québec est l'occasion de déterminer vos compétences et les actions à entreprendre pour maximiser vos chances d'intégration à l'emploi. Périodiquement, nous évaluons avec vous les résultats de vos démarches.

Cette évaluation permet entre autres de cerner vos difficultés et d'examiner vos besoins pour vous offrir, s'il y a lieu, des services spécialisés qui vous aideront à



réaliser les activités convenues avec votre agente ou votre agent d'aide à l'emploi.

Pour plus de renseignements sur Place à l'emploi, consultez la documentation disponible à cet effet dans les CLE.

MA PLACE AU SOLEIL

Si vous êtes une jeune mère prestataire de l'assistance-emploi[1], que vous n'avez pas terminé vos études secondaires et que vous désirez retourner aux études afin de trouver un emploi, Ma place au soleil peut vous aider à atteindre votre objectif.

Avec Ma place au soleil, vous avez la possibilité de terminer vos études secondaires et d'obtenir par la suite un diplôme en formation professionnelle ou technique dans un métier qui correspond à vos aspirations et qui offre de bonnes perspectives d'emploi.

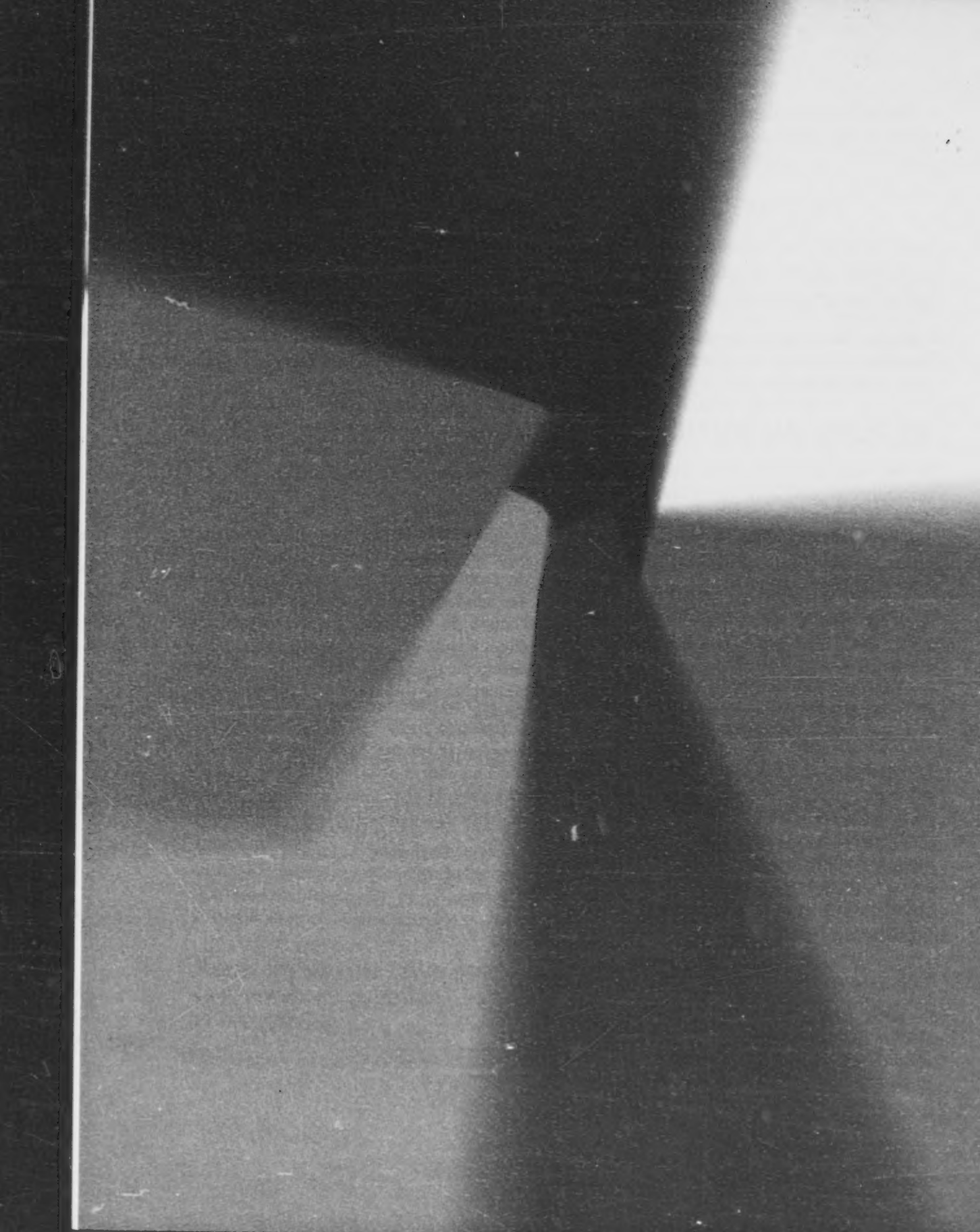
La démarche de formation s'amorce généralement à l'éducation des adultes, où la participante ou le participant a la possibilité de cheminer à son rythme pour obtenir un diplôme d'études secondaires ou encore pour étudier les matières préalables à un programme de formation professionnelle ou technique.

Lorsqu'on est parent d'un enfant d'âge préscolaire, il faut disposer d'une ressource de garde pour entreprendre une démarche d'intégration à l'emploi. À cette fin, en collaboration entre autres avec les centres de la petite enfance, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale peut vous aider à trouver les ressources de garde disponibles dans votre localité. Les frais de garde, tout comme les frais de transport, d'inscription et de matériel scolaire, peuvent être remboursés selon les modalités prévues aux politiques et programmes des services d'aide à l'emploi offerts par Emploi-Québec.

Pour la mise en œuvre de Ma place au soleil, le Ministère peut compter sur la collaboration de plusieurs partenaires : centres d'éducation des adultes et commissions scolaires, CLSC, centres de la petite enfance, organismes communautaires. Ces partenaires travaillent ensemble pour vous aider à réussir votre démarche de formation et à décrocher un emploi.

Pour en savoir davantage sur Ma place au soleil ou pour connaître le CLE participant le plus près de chez vous, composez l'un des numéros apparaissant à la fin de cette brochure.

1. La priorité est accordée aux responsables de famille monoparentale.



ANNEXE
QUELQUES EXPRESSIONS À CONNAÎTRE

Aide sociale

Expression utilisée familièrement pour désigner l'aide financière de dernier recours versée dans le cadre du Programme d'assistance-emploi.

Ajustement

Montant mensuel additionnel d'aide financière qui peut être versé à un adulte ou à une famille. Il existe deux types d'ajustements : l'ajustement pour la TVQ et les ajustements pour enfants à charge.

L'ajustement pour la TVQ est un versement à l'avance du crédit d'impôt pour la taxe de vente du ministère du Revenu du Québec. Les ajustements pour enfants à charge sont des montants visant à couvrir les besoins essentiels d'enfants à charge de familles prestataires qui sont non couverts ou partiellement couverts par d'autres programmes d'aide financière.

Allocation d'aide à l'emploi

Aide financière versée par Emploi-Québec à une personne qui participe à une mesure active d'aide à l'emploi y donnant droit afin de l'aider à combler certains besoins, entre autres l'alimentation, l'habillement, le transport, le logement et le téléphone.

Allocation mixte

Aide financière qui s'ajoute à la prestation de base lorsque les deux adultes ou l'un des deux adultes composant la famille présentent des contraintes temporaires ou sévères à l'emploi.

Assistance-emploi (prestation)

Montant d'aide financière de dernier recours versé à une personne ou à une famille admise au Programme d'assistance-emploi.

Assistance-emploi (programme)

Programme du gouvernement du Québec qui accorde une aide financière de dernier recours à une personne apte à occuper un emploi. Ce programme incite, de plus, la personne à entreprendre ou à poursuivre des démarches d'intégration ou de réintégration à l'emploi et la soutient pendant ces démarches. Il accorde également une aide financière de dernier recours à la personne qui présente des contraintes temporaires ou sévères à l'emploi.

Assurance-emploi (programme)

Appelé familièrement « assurance-chômage », programme du gouvernement fédéral qui accorde une aide financière temporaire aux personnes en situation de chômage, de maladie ou de congé parental.

Avoir liquide

Montants d'argent qu'une personne ou une famille a en main ou dont elle peut disposer à court terme. Généralement, l'avoir liquide comprend l'argent d'un compte de banque ou l'argent que la personne ou la famille a en sa possession, ou d'autres actifs négociables à court terme, tels que des obligations d'épargne, des dépôts à terme ou des actions.

Biens

Ensemble des biens mobiliers et immobiliers (meubles, automobile, chalet, résidence, etc.) qu'une personne possède.

Conjoint

Dans le cadre du Programme d'assistance-emploi, terme s'appliquant aux personnes liées par mariage ou par union civile qui cohabitent et aux personnes qui cohabitent et qui sont les père et mère d'un même enfant. Le terme « conjoint » désigne aussi les personnes majeures de sexe différent ou de même sexe qui vivent maritalement et qui, à un moment donné, ont cohabité pendant une période d'au moins un an.

Contraintes sévères à l'emploi

Expression désignant la situation d'une personne qui est admise au Programme d'assistance-emploi, mais qui ne peut, pour une durée vraisemblablement permanente ou indéfinie et pour des raisons de santé majeures, entreprendre une démarche d'intégration ou de réintégration à l'emploi. L'expression désigne également l'allocation versée à une personne qui démontre qu'elle se trouve dans une telle situation.

Contraintes temporaires à l'emploi

Expression désignant la situation d'une personne qui est admise au Programme d'assistance-emploi, mais qui ne peut, pour une période temporaire d'au moins un mois ou pour les situations particulières prévues dans la Loi, entreprendre une démarche d'intégration ou de réintégration à l'emploi. L'expression désigne également l'allocation versée à une personne qui se retrouve dans une telle situation.

Contribution parentale

Aide que les parents sont réputés apporter à leur enfant pour subvenir à ses besoins jusqu'à ce qu'il soit considéré comme indépendant.

Emploi-Québec

Agence au sein du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Emploi-Québec assume les services publics d'emploi et les services de solidarité sociale (aide sociale). Elle a pour mission de contribuer à développer l'emploi et la main-d'œuvre ainsi qu'à lutter contre le chômage, l'exclusion sociale et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social.

Famille

Mot qui désigne un adulte avec enfants reconnus à charge, deux conjoints avec enfants à charge ou deux conjoints sans enfants à charge.

Frais supplémentaires liés à la participation à une mesure d'aide à l'emploi

Frais directement associés à la participation à une mesure active ou à une démarche d'intégration ou de réintégration à l'emploi. Ces frais sont liés, entre autres, à la garde des enfants et au transport. L'expression désigne aussi l'aide financière qui est accordée par Emploi-Québec à une personne participant à une mesure active ou à une démarche d'intégration ou de réintégration à l'emploi afin de tenir compte des coûts supplémentaires associés à la participation.

Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale

En vigueur depuis le 1er octobre 1999, loi qui contient le cadre d'action et les principaux éléments du Programme d'assistance-emploi.

Mesures actives d'aide à l'emploi

Ensemble des interventions structurées d'Emploi-Québec qui visent à aider la personne dans sa démarche d'intégration à l'emploi ou de maintien en emploi.

Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi

Processus dynamique d'accompagnement qui comprend une ou plusieurs activités dont ont convenu une intervenante ou un intervenant d'Emploi-Québec et une personne prestataire de l'assistance-emploi apte à entreprendre une démarche d'intégration ou de réintégration à l'emploi.

Prestation de base

Montant d'aide financière de base accordé par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale à un adulte ou à une famille afin de couvrir les besoins essentiels de cet adulte ou de cette famille. Ces besoins sont déterminés par règlement dans le cadre du Programme d'assistance-emploi.

Prestations spéciales

Montants additionnels d'aide financière qui servent à couvrir certains besoins particuliers, qu'ils soient courants ou spécifiques (p. ex. : transports médicaux, lunettes, frais scolaires pour enfants, frais funéraires, etc.).

Réclamation

Action du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale consistant à réclamer à une personne ou à une famille un montant d'aide financière remboursable ou qui n'aurait pas dû lui être accordé. La personne reçoit dans ce cas un avis de réclamation. Est remboursable, entre autres, une aide financière versée à une personne en attente de la réalisation d'un droit (par ex. : une indemnisation de la CSST ou de la SAAQ).

Recouvrement

Ensemble des actions menées par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale dans le but de récupérer les montants qu'il a versés en trop.

Règlement sur le soutien du revenu

En vigueur depuis le 1er octobre 1999, règlement qui précise les modalités d'application de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale, entre autres en ce qui regarde les critères d'admissibilité au Programme d'assistance-emploi et les différents montants d'aide financière.

Révision

Droit, inscrit dans la Loi, qui permet à une personne ou à une famille d'obtenir la réévaluation d'une décision prise par son CLE si elle n'est pas satisfaite de celle-ci.

Soutien du revenu (régime)

Ensemble des programmes et des mesures de solidarité sociale et des services d'aide à l'emploi du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Soutien du revenu des participantes et des participants

Expression pour désigner l'aide financière versée par les services publics d'emploi offerts par Emploi-Québec à une personne qui participe à une mesure active d'aide à l'emploi y donnant droit.

POUR PLUS DE RENSEIGNEMENTS

Vous pouvez vous adresser à votre CLE ou communiquer avec le Bureau des renseignements et plaintes du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale aux numéros suivants :

- Si vous habitez la région de Québec
  418 643-4721
- Ailleurs au Québec, sans frais
  1 888 643-4721

Vous pouvez également communiquer avec le Bureau à l'adresse suivante :

Bureau des renseignements et plaintes
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Saint-Amable, rez-de-chaussée, bureau 175
Québec (Québec) G1R 4Z1

www.mess.gouv.qc.ca

Emploi
et Solidarité sociale